



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xii
<b>INTISARI</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>E. Keaslian Penelitian</b> .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	20
<b>A. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik</b> .....	20
<b>1. Pengertian Publik</b> .....	20
<b>2. Pengertian Pelayanan Publik</b> .....	21
<b>3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik</b> .....	21
<b>4. Asas-Asas Pelayanan Publik</b> .....	22
<b>5. Prinsip Pelayanan Publik</b> .....	23
<b>6. Ruang Lingkup Pelayanan</b> .....	26
<b>7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik</b> .....	28
<b>8. Kualitas Pelayanan</b> .....	28
<b>B. Tinjauan Umum tentang Badan Pertanahan Nasional</b> .....	29
<b>1. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional</b> 29	
<b>2. Visi dan Misi Badan Pertanahan Nasional</b> .....	31
<b>3. Standar Pelayanan Badan Pertanahan Nasional</b> .....	33
<b>C. Tinjauan Umum tentang Pendaftaran Tanah</b> .....	36
<b>1. Pengertian Pendaftaran Tanah</b> .....	36



2. Asas-Asas Pendaftaran Tanah.....	37
3. Tujuan Pendaftaran Tanah .....	38
4. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah .....	39
5. Obyek Pendaftaran Tanah .....	40
<b>D. Tinjauan Khusus tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap</b> .....	42
1. Pengertian Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap .....	42
2. Penggolongan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap .....	43
3. Tahapan Kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap .	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	47
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	47
B. Jenis Data .....	48
C. Subjek dan Lokasi Penelitian .....	51
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Alat Pengumpulan Data .....	53
G. Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	55
A. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sijunjung serta Keterkaitannya dengan Pelayanan Publik .....	55
1. Gambaran Umum Kabupaten Sijunjung dan Kantor Pertanahan Kabupaten Sijunjung.....	55
2. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Sijunjung serta Keterkaitannya dengan Pelayanan Publik .....	57
B. Hambatan yang dialami serta Upaya yang dilakukan dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap .....	105
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	112
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	116
<b>LAMPIRAN .....</b>	120



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama Kecamatan di Kabupaten Sijunjung .....	56
Tabel 2. Penetapan Lokasi PTSL di Kabupaten Sijunjung Tahun2019.....	62



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Persentase penilaian masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh Pegawai terhadap pelaksanaan PTSL. ....	97
Grafik 2. Persentase penilaian masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan dalam pelaksanaan PTSL. ....	98
Grafik 3. Persentase penilaian masyarakat terhadap baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sijunjung dalam pelaksanaan PTSL. ....	100
Grafik 4. Persentase penilaian masyarakat terhadap pernyataan pegawai melakukan kesalahan atau tidak dalam pelaksanaan pelayanan PTSL. ....	101
Grafik 5. Penilaian terkait kepuasan masyarakat terhadap hubungan baik yang dijalin oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sijunjung dengan masyarakat .....	102
Grafik 6. Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sijunjung dalam pelaksanaan PTSL. ....	103